

**Numérotation :**  
**Modification de la décision n° 02-1179 établissant la  
liste des numéros d'urgence**

Consultation publique  
*(9 décembre – 15 janvier 2016)*

## I. Objet de la présente consultation publique

Le commissariat aux communications électroniques de défense, après avis de la Commission interministérielle de coordination des réseaux et des services de télécommunications a transmis à l'ARCEP le 26 novembre 2015, une demande d'ouverture d'un numéro d'urgence pour l'accès à la régulation médicale de permanence des soins ambulatoires. Ce numéro d'urgence a vocation à permettre aux services en charge de la régulation médicale de permanence des soins ambulatoire d'obtenir l'identification du numéro ainsi que les informations relatives à la localisation de l'appelant, permettant ainsi une garantie en termes de sécurité et une intervention plus rapide, en particulier pour les appels arrivant sur ce numéro et relevant en fait d'une urgence vitale.

Conformément aux dispositions de l'article L. 44 du code des postes et des communications électroniques (CPCE), « *le plan national de numérotation téléphonique est établi par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes* », qui veille à sa bonne utilisation par les opérateurs. La structure du plan national de numérotation et les règles de gestion du plan sont fixées dans les décisions n° 05-1084 et n° 05-1085 du 15 décembre 2005 modifiées de l'Autorité.

Par ailleurs, conformément aux dispositions des articles L. 33-1 et D. 98-8 du CPCE, les opérateurs doivent acheminer gratuitement les appels d'urgence à destination des numéros d'urgence dont la liste est précisée par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes dans les conditions prévues à l'article L. 36-6 du même code.

La présente consultation a donc pour objet de recueillir l'avis des parties concernées sur le projet de décision modifiant la décision n° 02-1179 du 19 décembre 2002 de l'Autorité, établissant la liste des numéros d'urgence devant être acheminés gratuitement par les opérateurs de communications électroniques.

## II. Modalités pratiques

Les réponses à la présente consultation devront être transmises au plus tard le 8 janvier 2016 de préférence par courrier électronique à l'adresse suivante : [cpnum@arcep.fr](mailto:cpnum@arcep.fr). Il sera précisé en objet « Réponse à la consultation publique : ouverture de numéros d'urgence ».

Elles pourront également être transmises par voie postale :

A l'attention d'Olivier Corolleur

Directeur des services de communications électroniques et des relations avec les consommateurs

Autorité de régulation des communications électroniques et des postes

7, square Max Hymans

75730 Paris Cedex 15

Dans un souci de transparence, l'Autorité publiera l'intégralité des commentaires qui lui auront été transmis, à l'exclusion des parties couvertes par le secret des affaires. A cette fin,

les contributeurs sont invités à reporter dans une annexe spécifique les éléments qu'ils considèrent devoir être couverts par le secret des affaires. Les contributeurs sont invités à limiter autant que possible les passages couverts par le secret des affaires.

### Renseignements

Des renseignements complémentaires peuvent être obtenus auprès de :

Hélène Bartyzel - Tél : 01 40 47 70 89 – [helene.bartyzel@arcep.fr](mailto:helene.bartyzel@arcep.fr)

Olivier Delclos - Tél : 01 40 47 71 34 – [olivier.delclos@arcep.fr](mailto:olivier.delclos@arcep.fr)

Ce document est disponible en téléchargement sur le site : <http://www.arcep.fr>

## III. Choix du numéro

Numéro d'urgence préconisé : 116117

**Question 1** : Avez-vous des remarques sur le choix de ce numéro ?

**Question 2** : Quelles sont vos remarques d'ensemble sur ce projet de décision présenté en annexe ?

Annexe : Projet de décision

**Décision n° 2015-xxxx**  
**de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes**  
**en date du xx yy 2015 modifiant la décision n° 02-1179 du 19 décembre 2002 établissant**  
**la liste des numéros d'urgence devant être acheminés gratuitement par les opérateurs de**  
**communications électroniques**

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes,

Vu le code des postes et des communications électroniques, et notamment ses articles L. 32-1, L. 33-1, L. 33-4, L. 34-6, L. 36-6 (1°), L. 36-7, L. 44, D. 98-5, D. 98-8, D. 99-4 et D. 99-5 ;

Vu la décision n° 02-1179 modifiée de l'Autorité de régulation des télécommunications en date du 19 décembre 2002 établissant la liste des numéros d'urgence devant être acheminés gratuitement par les opérateurs de télécommunications autorisés au titre des articles L. 33-1 et L. 34-1 du code des postes et télécommunications ;

Vu la décision n° 05-1085 modifiée de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 15 décembre 2005 fixant l'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation ;

Vu la demande du haut fonctionnaire de défense et de sécurité des ministères chargés des affaires sociales d'attribution d'un numéro d'urgence pour l'accès à la régulation médicale de permanence des soins ambulatoires en date du 9 septembre 2015 ;

Vu l'avis de la commission interministérielle de coordination des réseaux et des services de télécommunications pour la défense et la sécurité publique en date du 6 octobre 2015 ;

Vu la saisine du commissaire aux communications électroniques de défense en date du 26 novembre 2015 ;

Vu la consultation publique sur le projet de décision modifiant la décision n° 02-1179 du 19 décembre 2002 établissant la liste des numéros d'urgence devant être acheminés gratuitement par les opérateurs de communications électroniques menée du 9 décembre 2015 au 15 janvier 2016 ;

Vu les réponses à cette consultation publique ;

Après en avoir délibéré le **XX YY 2016** ;

Par les motifs suivants :

## 1. Rappel du cadre réglementaire

Conformément aux dispositions des articles L. 33-1 et D. 98-8 du code des postes et des communications électroniques (CPCE), les opérateurs doivent acheminer gratuitement les appels d'urgence vers le centre compétent correspondant à la localisation de l'appelant. Cette obligation prévoit également que les opérateurs mettent gratuitement et sans délai à la disposition des services de secours les données de localisation de l'appelant par un procédé sécurisé.

En outre, l'alinéa 3 de l'article D. 98-8 du CPCE précise :

« *On entend par appels d'urgence les appels à destination des numéros d'appel d'urgence des services publics chargés :*

- *de la sauvegarde des vies humaines ;*
- *des interventions de police ;*
- *de la lutte contre l'incendie ;*
- *de l'urgence sociale.*

*La liste des numéros d'appel d'urgence est précisée par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes dans les conditions prévues à l'article L. 36-6. »*

Aux termes des dispositions de l'article L. 44 du CPCE, le plan national de numérotation téléphonique est établi et géré sous le contrôle de l'Autorité. Les principales règles d'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation ont ainsi été établies par sa décision n° 05-1085 susvisée. Cette décision prévoit notamment que « *la liste des numéros d'urgence est définie par la décision n° 02-1179 de l'Autorité en date du 19 décembre 2002 modifiée* ».

Cette décision a été modifiée par les décisions de l'Autorité n° 2007-0180 en date du 20 février 2007, n° 2010-1233 en date du 14 décembre 2010, n° 2013-1405 en date du 17 décembre 2013 et n° 2015-0153 du 17 mars 2015. La liste des numéros d'urgence en vigueur à la suite de ces décisions est la suivante :

- 112 : numéro d'urgence européen
- 15 : sauvegarde des vies humaines - SAMU
- 17 : intervention de police - Police Secours
- 18 : lutte contre l'incendie et sauvegarde des vies humaines - Pompiers
- 114 : numéro d'urgence pour les personnes déficientes auditives
- 115 : urgence sociale - SAMU social
- 119 : urgence sociale - Enfance maltraitée
- 116000 : urgence sociale - Enfants disparus
- 191 : urgences aéronautiques
- 196 : urgences maritimes
- 197 : alerte attentat - alerte enlèvement

## 2. Demande d'ouverture d'un nouveau numéro d'urgence par le haut fonctionnaire de défense et de sécurité des ministères en charge des affaires sociales

Le haut fonctionnaire de défense et de sécurité des ministères chargés des affaires sociales a transmis, le 9 septembre 2015 au haut fonctionnaire de défense et de sécurité des ministères

économiques et financiers, une demande d'ouverture d'un numéro d'urgence pour l'accès à la régulation médicale de permanence des soins ambulatoires.

### *La permanence des soins ambulatoires*

La mission de la permanence des soins ambulatoires (ci-après « PDSA ») a pour objectif de garantir à tout citoyen un égal accès à une réponse médicale. Elle doit permettre de répondre à un besoin de soins immédiats, voire urgents aux heures où les cabinets médicaux sont fermés (soirs, week-ends et jours fériés).

Le dispositif de la permanence des soins ambulatoires, mis en place depuis 2003, repose sur le principe d'une régulation médicale préalable à l'accès au médecin de permanence qui permet l'orientation de chaque appelant vers la juste prestation médicale que son état requiert : conseil médical pouvant déboucher sur une prescription médicale en lien avec la pharmacie de garde, déclenchement d'une visite d'un médecin à domicile, orientation du patient vers une maison médicale de garde ou envoi d'un SMUR s'il s'agit d'une urgence vitale non anticipée par le patient appelant. Cette régulation médicale téléphonique est assurée par des médecins généralistes libéraux. Elle est toujours en interconnexion avec le SAMU. Le recours à ce numéro est ainsi incontournable pour le patient.

Sur l'utilité d'un numéro d'urgence distinct du 15 « SAMU » pour répondre à la mission de PDSA, le ministère a fait savoir que le 15 est identifié par la population comme le numéro des urgences vitales (type AVC ou infarctus) ne devant pas être inutilement encombré par d'autres demandes de soins. La population hésite donc à appeler le SAMU en dehors des cas qui lui semblent graves, ce qui est source de moindres chances de survie pour les patients. La région Midi-Pyrénées a constaté, à la suite de la mise en place du numéro spécifique de PDSA, un recours plus facile de la population qui se sent plus légitime à appeler ce numéro plutôt que celui des urgences. Elle a également fait le constat que 5% des appels adressés à la régulation de PDSA sont basculés vers le 15 pour une prise en charge du médecin du SAMU dans le cadre d'une urgence vitale, ce qui représente un volume de 150 000 appels par an.

Dans ces conditions, la mise en place d'un numéro d'urgence dédié à la régulation médicale de PDSA donnera toute son efficacité au dispositif en évitant tout retard dans le diagnostic, potentiellement préjudiciable aux patients tout en évitant un engorgement du 15.

### **3. Avis de la commission interministérielle de coordination des réseaux et des services de télécommunications pour la défense et la sécurité publique (CICREST)**

Lors de la CICREST du 6 octobre 2015, le ministère en charge de la santé a sollicité l'ouverture d'un numéro d'urgence pour le service de PDSA.

Dans sa saisine, le commissaire aux communications électroniques de défense précise que *« cette demande vise à apporter un niveau de qualité et de sécurité de prise en charge de ces appels équivalent à celui du numéro 15, garantissant l'acheminement et prioritaire, le démasquage et la géolocalisation des appels »*. En outre, il estime que *« la régulation médicale de permanence des soins ambulatoires (PDSA) répond indubitablement à la mission de sauvegarde des vies humaines prévue à l'article D.98-8 du Code des postes et des communications électroniques »*.

Il indique par ailleurs la réunion plénière de la CICREST du 6 octobre 2015 a enregistré et approuvé la demande de création de ce numéro d'urgence en précisant que le ministère en charge de la santé souhaiterait se voir affecter, si possible, le numéro européen 116117.

#### 4. Préconisations de l'Autorité

Dans ces conditions, l'Autorité a donc lancé une consultation publique afin d'informer le public de cette demande, de rappeler aux opérateurs de communications électroniques leurs obligations en matière d'acheminement des appels d'urgence et de valider le numéro dédié à ce service sur la base des éventuelles contraintes techniques ou opérationnelles.

Par ailleurs, la décision n° 2009/884/CE de la Commission européenne du 30 novembre 2009 a dédié le numéro 116 117 au « *service médical de garde hors urgence* » dont la description prévoit que « *le service dirige les appelants vers l'assistance médicale adaptée à leur cas, qui est censé être urgent mais sans mettre leurs jours en danger, notamment, mais pas seulement, en dehors des heures normales de bureau, le weekend et les jours fériés. Il met l'appelant en relation avec un interlocuteur compétent et qualifié ou directement avec un médecin généraliste ou hospitalier* », ce qui correspond à la mission de PDSA.

Par conséquent, l'Autorité préconise l'utilisation du numéro 116117 comme numéro d'urgence pour régulation médicale de permanence des soins ambulatoires.

Décide :

**Art. 1<sup>er</sup>.** – L'article 1<sup>er</sup> de la décision n° 02-1179 susvisée est remplacé par les dispositions suivantes : « *Les numéros d'urgence qui doivent être acheminés gratuitement au titre de l'article L. 33-1 du code des postes et des communications électroniques sont listés au tableau annexé à la présente décision.* »

L'annexe de la décision n° 02-1179 susvisée est remplacée par l'annexe de la présente décision.

**Art. 2.** – Le directeur des services de communications électroniques et des relations avec les consommateurs de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes est chargé de l'exécution de la présente décision, qui, après son homologation par le ministre chargé des communications électroniques, sera publiée au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le XX YY 2015

Le Président

Sébastien Soriano

## ANNEXE

Liste des numéros d'urgence devant être acheminés gratuitement par les opérateurs de communications électroniques

Numéro	Service	Décision ARCEP
112	Numéro d'urgence paneuropéen	n° 02-1179
15	Urgence médicale - Samu	n° 02-1179
17	Police secours	n° 02-1179
18	Pompiers	n° 02-1179
115	Samu social	n° 02-1179
119	Enfance maltraitée	n° 02-1179
116000	Enfants disparus	n° 2007-0180
114	Numéro d'urgence pour personnes déficientes auditives	n° 2010-1233
191	Urgence aéronautique - CCS	n° 2013-1405
196	Urgence maritime - CROSS	n° 2013-1405
197	Alerte attentat – Alerte enlèvement	n° 2015-0238
116117	Permanence des soins ambulatoires	n° 2016-XXXX